

COMMUNICATIONS
CONSUMER
PANEL



Gwaith y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

2012 - 2013

Rhagair.....	3
Amcan y Panel	4
Ynglŷn â'r Panel	4
Sut rydym yn ymgysylltu	6
Dylanwadu ar y Drafodaeth	6
Gwerthuso ein Heffraith	8
Meysydd gwaith penodol	9
Aelodau'r Panel	18
Cyllideb	21

Rhagair

Mae'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau, â'i sefyllfa unigryw a'i arbenigedd, yn parhau i helpu i lunio a siapio polisi cyfathrebiadau. Drwy edrych ar amrywiaeth eang o faterion, sy'n aml yn gydgysylltiedig ac yn gorgyffwrdd, o safbwynt defnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach, ceisiwn sicrhau bod eu buddiannau'n cael eu gwarchod a'u hyrwyddo. Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi cyflawni hyn drwy gyfuniad o waith craffu arbenigol; herio adeiladol; lobio; rhoi cyngor; ymchwil; cychwyn a hwyluso trafodaeth; a chydweithio gyda rhanddeiliaid allweddol.

Mae mwy i'w wneud - ond rydym yn arbennig o fodlon â chanlyniadau ein hymdrechion parhaus yn lobio am ddarpariaeth symudol well; ac ar werth ein hymchwil i fater ymgysylltu digidol, a hyrwyddo'r mater hwnnw. Ond, fel y gwelwch o'r adroddiad blynyddol hwn, mae'r Panel wedi bod yn brysur mewn sawl maes arall sy'n effeithio ar fywydau dinasyddion a defnyddwyr.

Credwn fod ymgysylltu digidol yn dal yn bwysig iawn wrth inni symud at gymdeithas lle bydd y rhan fwyaf yn defnyddio dulliau digidol i fynd at wasanaethau'r llywodraeth (digidol diodyn - *digital by default*), a lle bydd perygl y bydd y rheini nad ydynt ar-lein yn dioddef mwy a mwy o anfantais, â llai o rym ac wedi'u difreinio. Erbyn hyn, mae cael eich eithrio o fyd sydd fwyfwy yn fyd ar-lein wedi dod yn fater sy'n achosi niwed sylweddol i ddefnyddwyr a dinasyddion. Wrth i ddatblygiadau yn y farchnad symud yn gyflym, gyda rhaglenni ar gael na fyddai neb wedi'u dychmygu dim ond ychydig o flynyddoedd yn ôl, mae'n hanfodol fod buddiannau defnyddwyr wrth galon y gwaith o lunio polisiau- yn anad dim er mwyn i bobl deimlo'n hyderus yn defnyddio technoleg newydd a chael bargaen dda wrth wneud hynny. Bydd buddiannau economaidd, cymdeithasol ac amgylcheddol yn deillio o farchnad fywiog, gystadleuol sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr. Mae hyn yn allweddol i waith y Panel a'i *raison d'être*.

Mae gennym ddiddordeb neilltuol yn hygyrchedd technoleg cyfathrebiadau, fel nad yw defnyddwyr - gan gynnwys pobl ag anabledd - yn cael eu hatal rhag manteisio ar y buddiannau sydd ar gael; a chredwn fod angen safonau gwasanaeth cwsmeriaid uchel er mwyn cael hyder a ffydd yn y sector. Bydd y rhain yn themâu allweddol inni o hyd wrth inni wneud yn siŵr fod darparwyr cyfathrebiadau a rheoleiddwyr yn cymryd pryderon defnyddwyr o ddifri ac yn gweithredu i roi sylw i anghenion pobl.

Rhan bwysig o rôl y Panel yw gweithio'n agos gyda'n rhanddeiliaid i sicrhau y gallwn harneisio pŵer trawsnewid yn y sector cyfathrebiadau gyda'n gilydd - a hwyluso gallu pobl i symud o fod wedi'u heithrio'n ddigidol i fod yn rhan o gymdeithas o ddefnyddwyr a dinasyddion yn y DU sy'n alluog yn ddigidol ac wedi'u grymuso'n ddigidol.

Rwy'n gobeithio y bydd yr adroddiad hwn yn rhoi darlun cynhwysfawr, llawn gwybodaeth o waith y Panel, ei gyflawniadau a'r gwerth y mae'n ei ddarparu i

randdeiliaid - yn fwyaf arbennig y rheini y mae'r Panel am ddiogelu a hybu'u buddiannau.

Jo Connell OBE DL - Cadeirydd

Amcan y Panel

Amcan y Panel yw:

“diogelu a hybu buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach yn y sector cyfathrebiadau drwy roi cyngor i Ofcom, i'r Undeb Ewropeaidd, i Lywodraeth, i'r diwydiant ac i eraill.”

Ynglŷn â'r Panel

Panel o wyth arbenigwr annibynnol yw'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau sy'n gweithio i gyflawni'r amcan uchod. Cawsom ein sefydlu gan Ddeddf Cyfathrebiadau 2003 fel y corff ymgynghori annibynnol ar bolisi ar gyfer buddiannau defnyddwyr yn y marchnadoedd telegyfathrebiadau, darlledu a sbectrwm (heblaw am faterion cynnwys). Mae'r Panel yn gwneud gwaith ymchwil, mae'n darparu cyngor ac mae'n annog Ofcom, y Llywodraeth, yr UE, diwydiant ac eraill i ystyried materion drwy lygaid defnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach.

Mae'r Panel yn rhoi sylw arbennig i grwpiau megis pobl hŷn, pobl ag anabledau, y rheini sy'n byw mewn ardaloedd gwledig a phobl ar incwm isel - sydd o bosibl yn agored i niwed; ac i anghenion busnesau bach, sy'n wynebu llawer o'r un problemau â defnyddwyr unigol.

Mae pedwar aelod o'r Panel yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr yng Nghymru, Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Maent yn cydweithio â rhanddeiliaid allweddol yn y gwledydd er mwyn deall safbwyntiau defnyddwyr ym mhob rhan o'r DU, gan gyfleu'r safbwyntiau hyn pan fydd y Panel yn ystyried materion. Mae'r Aelodau hyn hefyd yn mynychu Pwyllgor Ymgynghori Ofcom ar gyfer pob gwlad er mwyn i syniadau gael eu cyfleu ddwy ffordd.

Mae'r Panel yn ymgysylltu â rhanddeiliaid er mwyn cyfrannu at y cyngor y mae'n ei roi a sicrhau bod buddiannau defnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach yn aros ar yr agenda ar draws y sector. Mae'r Panel hefyd yn ymgysylltu ag ystod o sefydliadau eraill gan weithio ar ran y grwpiau budd hyn - gan gynnwys y rheini sy'n cynrychioli pobl hŷn a phobl anabl.

A'r Panel yn cael ei ddisgrifio'n aml fel 'ffrind beirniadol' i Ofcom, mae'n darparu cyngor annibynnol a chadarn sy'n adeiladol, yn realistig ac yn ymwybodol o'r cyfaddawdu sy'n aml yn gysylltiedig â phenderfyniadau rheoleiddio. Mae hyn yn bosibl gan fod Ofcom yn rhannu gwybodaeth a syniadau â'r Panel ar ddechrau'r broses reoleiddio, cyn ymgynghori'n ffurfiol â rhanddeiliaid eraill. Mae'r sefyllfa unigryw hon yn ein galluogi i roi cyngor strategol ar bolisiau yn gynnar yn eu

datblygiad, er mwyn i fuddiannau defnyddwyr gael eu hystyried ym mhroses gwneud penderfyniadau Ofcom o'r dechrau.

Mae'r Panel yn gweithredu mewn ffordd effeithlon a chost isel. Rydym wedi'n lleoli yn swyddfeydd Ofcom, felly ychydig o orbenion sydd gennym. Mae Ofcom yn rhannu ei ddata a'i waith ymchwil â ni. O'r herwydd, dim ond mewn meysydd sydd wedi'u targedu'n ofalus y mae angen i'r Panel wneud gwaith ymchwil a hynny lle byddwn yn canfod angen am safbwynt penodol yng nghyswllt y defnyddiwr. Hefyd, drwy gael cysylltiad agos a chynnar â'r broses reoleiddio, gallwn ddylanwadu ar benderfyniadau yn brydlon ac mewn ffordd adeiladol.

Penodir aelodau'r Panel gan Ofcom, yn amodol ar gael cymeradwyaeth y Gweinidog, yn unol ag egwyddorion Nolan ac maent yn gymwys i'w hailbenodi. Ofcom sy'n ariannu'r Panel ac yn darparu tîm cymorth gweithredol bychan ond effeithiol iawn.

Newidiadau i'r Panel yn ystod 2012-2013

Yn ystod Haf 2012, daeth tymor y Cadeirydd, Bob Warner, a thri aelod arall o'r Panel, i ben. Wrth roi'r gorau i'w rôl, dywedodd Bob bod pwysigrwydd cynyddol technolegau cyfathrebu ym mywydau pobl yn golygu y bydd yn bwysicach byth i ddefnyddwyr gael llais cryf yn y dyfodol. Meddai: "Rwy'n falch y bydd y Panel yn parhau i warchod a hyrwyddo buddiannau defnyddwyr, gyda'r Cadeirydd newydd, Jo Connell, yn ymgymryd â'r heriau i'r dyfodol. Rwy'n falch iawn fod y Panel, yn ystod fy mlwyddyn fel Cadeirydd, wedi ymgyrchu'n llwyddiannus i wella'r ddarpariaeth symudol anfoddfaol a sicrhau y bydd defnyddwyr ym mhedair gwlad y DU yn gallu elwa o'r diwedd o rwymedigaethau darpariaeth symudol a'r byd 4G newydd."

Diolchodd y Cadeirydd newydd, Jo Connell, yn gynnes i Bob Warner, Fiona Ballantyne, Colin Browne, Roger Darlington a Maureen Edmondson - a roddodd y gorau iddi ym mis Mawrth 2012, am eu holl waith ar y Panel. Dywedodd Jo bod datblygiadau sydyn yn ystod y flwyddyn flaenorol yn y sector cyfathrebiadau, ynghyd â newidiadau i'r dirwedd defnyddwyr, wedi golygu bod y Panel wedi chwarae rhan hollbwysig yn siapio'r sector cyfathrebiadau er budd defnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach. Wrth gyflwyno'r Panel newydd, pwysleisiodd Jo y bydd yn parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid ledled y DU.

Dyma aelodau'r Panel newydd:

- Jo Connell OBE DL (Cadeirydd)
- Kim Brook, Aelod Cymru
- Jaya Chakrabarti
- Chris Holland, Aelod Lloegr
- Libby Kinney, Aelod Gogledd Iwerddon
- Mairi Macleod, Aelod yr Alban

- Craig Tillotson
- Bob Twitchin

Er mwyn manteisio ar y synergedd rhwng y Panel a Phwyllgor Ymgynghori Ofcom ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, ac er mwyn osgoi unrhyw ddyblygu posibl yn y gwaith, sefydlwyd bod aelodau'n perthyn i'r naill gorff a'r llall yn ystod haf 2012. Nid yw cylchoedd gwaith y cyrff wedi newid, sy'n golygu bod yr Aelodau, yn rhinwedd eu rôl ar y Pwyllgor Ymgynghori ar Bobl Hŷn a Phobl Anabl, hefyd yn darparu cyngor penodol i Ofcom ar wasanaethau cyfathrebu sy'n berthnasol i bobl hŷn a phobl anabl. Mae hyn hefyd yn cynnwys teledu, radio a chynnwys arall ar wasanaethau a reoleiddir gan Ofcom a materion yn ymwneud â'r sector post.

Sut rydym yn ymgysylltu

Mae'r Panel yn rhoi cyngor ar amrywiaeth eang o faterion, y rhoddwn sylw iddynt mewn tair prif ffordd:

- Prif feysydd ymgysylltu: gwaith rhagweithiol sylweddol i wthio mater i fyny'r agenda rheoleiddio neu bolisi neu geisio newid penodol i bolisi.
- Ymchwil: i sbarduno trafodaethau, a dylanwadu arnynt, a bod yn sail i'r cyngor a roddwn ar bolisiau a gwaith eraill.
- Parhau i adolygu: Mae'r Panel hefyd wedi parhau i adolygu llawer o faterion eraill - yn enwedig lle mae'r Panel wedi lleisio pryderon yn flaenorol ac wedi ysgogi camau gweithredu - ac wedi ymyrryd os oedd hynny'n briodol.

Dylanwadu ar y Drafodaeth

Yn ystod y flwyddyn, mae'r Panel wedi darparu tystiolaeth ar lafar ac ar bapur i nifer o sefydliadau. Mae wedi ymateb i amrywiaeth eang o ymgynghoriadau ac wedi ysgogi a chyfrannu at drafodaethau drwy drefnu neu gyflwyno mewn nifer o ddigwyddiadau a gweithio gyda phartneriaid. Roedd y rhain yn cynnwys:

Tirwedd Defnyddwyr	Bwrdd sector telegyfathrebiadau Midata	Cynllun gwaith RIU	Ymateb i ansawdd y profiad o rwydweithiau symudol	Codiadau pris mewn contractau tymor penodol
Ail ymgynghoriad Ofcom ar Gydfodolaeth yn y band 800MHz	Cynllun Gwaith Cyngor Ar Bopeth Yr Alban	DMCS: Ymateb i'r Adolygiad Cyfathrebiadau	Cynllun Gwaith PhonePayPlus	Cynllun blynyddol Ofcom
Gwella mynediad i wasanaethau cyfathrebu i Bobl	Cyngor ar Bopeth: Dyfodol Defnyddwyr	Cynllun Gwaith Llais Defnyddwyr	BIS: Gwella hyder y defnyddiwr	Ymgynghoriad Midata

Anabl				
Grŵp Rhanddeiliaid Band Eang	Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Gyfeirio	Adolygiad Cyfathrebiadau: Safbwyntiau defnyddwyr	Digwyddiad ansawdd y profiad o rwydweithiau symudol	Grŵp Arbenigol Defnyddwyr Digidol
Torri Hawlfraint Ar-Lein Ofcom a'r Ddeddf Economi Digidol	Symleiddio rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol - Ofcom	Adolygiad Ofcom o Ddulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod	Ymgynghoriad Ofcom - Buddion a geir o adnoddau sbectrwm prin	Ymgynghoriad Ofcom ar newid darparwr
DMOL: ad-drefnu polisi LCN a rhestrau LCN DTT	Seminar cwynion NESTA	Dadl ar newid gyda Llais Defnyddwyr a CFC	Grŵp Ymgynghori Cynhwysiant Digidol Age Action Alliance	Symposia ymchwil UK Online/LSE
Pobl Hŷn a TGCh - SUS-IT	Digwyddiad cyfranogiad digidol gyda CFC	Cynhadledd Ddigidol Genedlaethol 2012	E-fforwm ar-lein San Steffan - ymddiriedaeth ac atebolrwydd	Grŵp Trawsbleidiol Senedd yr Alban
Llais Defnyddwyr Yr Alban/digwyddiad Panel - cyfranogiad digidol	Digwyddiad Keeping in Touch Blackfriars	Dyluniad yr Uned Diwydiannau a Reoleiddir (RIU)	Cefnogi Diwrnod Rhyngrywyd Mwy Diogel	Helpu i hyrwyddo ParentPort
Cefnogi wythnos Get Safe Online	Cefnogi Diwrnod Porwyr Penwyn	Lansio Profiad y Defnyddiwr	Grŵp lansio'r Ganolfan Hawlfraint (<i>Copyright Hub</i>)	Digwyddiad Panel ILC-UK - Pwyso neu orfodi
Uwchgynhadledd Maleiswedd Symudol PhonePayPlus	Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth: Grŵp Digidol a gynorthwyr	Fforwm Defnyddwyr ar gyfer Cyfathrebiadau	Uwch Grŵp Cynhwysiant Digidol	WITT
Ymddiriedolaeth Carnegie UK	Uwchgynhadledd arbenigwyr Go ON UK	Ymgynghoriad St George's House	Ymgynghoriad DG Connect	Ymgysylltu VLV

Gwerthuso ein Heffaith

Tra gellir asesu rhywfaint o'r gwaith rydym yn ei wneud ar ffurf data meintiol, megis nifer yr ymgynghoriadau rydym wedi ymateb iddynt neu'r cyhoeddiadau a gyhoeddwn, rydym yn cydnabod nad yw mor hawdd asesu'r dylanwad rydym yn ei gael. Y rheswm am hyn yw bod ein gwaith yn aml yn digwydd y tu ôl i'r llenni, yn siapio polisi fel y mae'n dechrau datblygu, ac mae'r canlyniadau yn aml yn rhai hirdymor. Felly rydym yn gwerthfawrogi'n fawr yr adborth a gawn gan ein rhanddeiliaid. Dyma rai enghreifftiau yn unig o adborth sy'n dangos sut mae cyngor y Panel wedi dylanwadu ar eu gwaith.

Galwadau niwsans

Yn dilyn eich sylwadau ar y Cynllun Blynyddol drafft, rydym wedi ehangu'r cyfeiriad at ein gwaith yn y maes hwn. Yn hytrach na chanolbwyntio ar alwadau mud yn unig, rydym yn awr yn datgan yn bendant ein bod yn cymryd sawl cam gwahanol i fynd i'r afael â negeseuon a galwadau niwsans yn gyffredinol, ac yn amlinellu prif elfennau ein cynllun gweithredu pum pwynt.

Colette Bowe, Cadeirydd Ofcom

Pecyn Cymorth ar gyfer Buddiannau Defnyddwyr

Rydym yn ddiolchgar i'r Panel am gomisiynu'r Pecyn Cymorth, sydd wedi'n herio i ystyried pob agwedd ar waith Ofcom. Credwn fod y Pecyn Cymorth wedi'n helpu i siapio diwylliant Ofcom yn ogystal â'n hymarfer... credwn fod y Pecyn Cymorth wedi dod â chryn fudd i ddinasyddion a defnyddwyr ac y bydd yn parhau i wneud hynny i'r dyfodol.

Chris Taylor, Cyfarwyddwr Polisi Defnyddwyr Ofcom

Ymgysylltu Digidol

Cred Ymddiriedolaeth Carnegie UK fod cael mynediad i fand eang yn hanfodol yn yr unfed ganrif ar hugain, a'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau yw un o'n prif randdeiliaid yng nghyswllt ein gwaith ar yr agenda hon. Roedd adroddiad 'Bridging the Gap' y Panel yn 2012 yn ddarn rhagorol o waith a bu'n sail uniongyrchol i ymchwil newydd y mae'r Ymddiriedolaeth wedi'i gwblhau erbyn hyn ar allgau digidol yn Glasgow. Mae staff ac aelodau'r Panel yn arbenigwyr yn eu meysydd ac yn bartneriaid cefnogol da mewn unrhyw brosiect - mae'n bleser gallu cydweithio â nhw.

Ymddiriedolaeth Carnegie UK

Cydfodolaeth Teledu Daearol Digidol (DTT)

(Yng nghyswllt awgrym y Panel y dylid caniatáu i setiau DTT eilaidd cwsmeriaid bregus gael eu galluogi mewn un ymweliad, gan fod pobl anabl ac oedranus yn aml yn dibynnu ar setiau teledu mewn mwy nag un ystafell.) *Rwy'n credu bod yr*

ail hidlydd teledu ar gyfer pobl fregus yn bwynt da iawn ac yn bwynt yr awgrymaf y dylwn ei dderbyn.

Simon Beresford-Wiley, DMSL

Polisi Digidol

Mae wedi bod yn wych gweithio gyda'r Panel eleni. Maent wedi cynnig her ac adborth ystyrlon ac adeiladol i'n rhaglen. Rwy'n gwerthfawrogi gallu manteisio ar eu harbenigedd o ran anghenion pobl sydd efallai'n cael anawsterau defnyddio technoleg ac rwy'n edrych ymlaen at barhau i weithio gyda nhw yn y dyfodol.
Arweinydd Tîm - Polisi Digidol, Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth, Swyddfa'r Cabinet

Pobl hÿn a chyfranogiad digidol

Mae fy nghydweithwyr a minnau, sy'n gweithio ar brosiect Sus-IT yr NDA ac ar KT-Equal, wedi gwerthfawrogi'n fawr cael cymorth a chefnogaeth y Panel wrth gynnal digwyddiadau i hyrwyddo'r gydnabyddiaeth am y materion cymhleth sy'n gysylltiedig â chael pobl hÿn i barhau i ddefnyddio TGCh. Mae eu cyfraniadau gwerthfawr at y trafodaethau yn y digwyddiadau hyn wedi'n helpu i fireinio ein dull ar gyfer cydweithio gyda darparwyr technoleg a hefyd wrth ddatblygu ein dogfennau i cefnogi'r cydweithio hyn.
Yr Athro Leela Damodaran, Athro Pobl Hÿn a Chyfranogiad Digidol, Prifysgol Loughborough

Cynnwys Cymunedau

Roedd pawb wedi mwynhau'r sesiwn ac wedi dysgu llawer... Roedd ein haelodau mor brysur yn dysgu am y Rhyngwyd, sut i ddefnyddio'r ffôn symudol, cael profiad o deledu 3D a chael gwybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael, fel nad oeddynt eisiau i'r sesiwn ddod i ben. Bydd yn wych gwneud rhagor o waith gyda'n gilydd.
Tina Johnston, Cydgysylltydd Gwasanaethau Pobl Hÿn, Blackfriars Settlement

Meysydd gwaith penodol

Mae'r adran hon yn rhoi sylwadau byr o dan bob pennawd. Ceir naratif mwy manwl ar gyfer pob maes gwaith yn Atodiad 1.

Tirwedd Defnyddwyr: Mae'r panel yn parhau i weithio mewn partneriaeth i sicrhau bod gan ddefnyddwyr eiriolwr cryf yn y sector cyfathrebiadau

Yn dilyn gwaith sydd wedi'i wneud mewn blynyddoedd blaenorol, a chan gydnabod yr angen am ddull cydgysylltiedig o weithredu, mae'r Panel wedi gweithio gyda rhanddeiliaid, yn ffurfiol ac yn anffurfiol, i helpu i sicrhau bod gan ddefnyddwyr cyfathrebiadau lais cryf a'u bod yn cael eu cynrychioli'n dda yn y dirwedd

defnyddwyr newydd. Rydym wedi cyfrannu at y dull gweithredu arfaethedig ar gyfer y Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth ac wedi cyflwyno barn am y cynlluniau gwaith ar gyfer yr Uned Diwydiannau a Reoleiddir (RIU) a Citizens Advice Scotland.

Adolygiad cyfathrebiadau: Y Panel yn arwain y drafodaeth ar faterion defnyddwyr

Cadeiriodd cyn Gadeirydd y Panel, Bob Warner, y seminar *The Consumer Perspective* a gynhaliwyd haf diwethaf. Dyma'r gyntaf mewn cyfres o seminarau i drafod a datblygu opsiynau polisi ar gyfer yr Adolygiad o Gyfathrebiadau. Mae [crynodeb a lluniau fideo o'r digwyddiad](#) ar gael ar wefan yr Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon (DCMS). Wedyn cyflwynodd y Panel [ail set o sylwadau](#) i DCMS, yn disgrifio ei farn ar amrywiaeth eang o bynciau sy'n effeithio ar ddefnyddwyr, dinasyddion a busnesau bach.

Newid: Y Panel yn annog darparwyr i weithio gydag Ofcom i gynllunio system newid unedig cyn gynted ag y bo modd

Mae marchnad gystadleuol sy'n rhoi dewis gwybodus i ddefnyddwyr yn dibynnu, inter alia, ar broses newid effeithlon a hawdd y mae gan bobl hyder ynddi. Ni ddylai atal darparwyr rhag ceisio ennill neu gadw eu cyfran o'r farchnad. Ond ni ddylai ychwaith olygu bod defnyddwyr sydd yn newid darparwr yn debygol o gael trafferthion a/neu bod y gwasanaeth a dderbyniant yn dioddef. Mae gwybodaeth glir i ddefnyddwyr (er enghraifft, am hyd contract a ffioedd terfynu'n gynnar) yn rhan bwysig o hyn i gyd. Mae lefelau newid isel yn arwain at lai o gystadleuaeth a bargaen waeth i ddefnyddwyr drwyddi draw. Mae'r Panel wedi awgrymu i Ofcom y dylid [adolygu nifer o feysydd](#) er mwyn cynyddu'r niferoedd sy'n newid; ac rydym wedi annog darparwyr i weithio gydag Ofcom i ddatblygu system newid unedig cyn gynted ag y bo modd. Credwn hefyd, na ddylai cysoni'r broses newid gael ei gyfyngu i wasanaethau llinell sefydlog—dylai'r un egwyddorion fod yn berthnasol i wasanaethau symudol, teledu talu a chebl. Rydym yn deall bod y mater yn gymhleth ond, serch hynny, rydym wedi annog Ofcom i ystyried y ffordd orau o gyflymu'r gwaith o gwblhau'r broses hon.

Fel rhan o'i waith yn y maes hwn, cyd-drefnodd y Panel drafodaeth lwyddiannus iawn ar newid gyda Llais Defnyddwyr a'r Fforwm Defnyddwyr ar gyfer Cyfathrebiadau ym mis Ebrill 2012, a chafwyd cyflwyniadau gan Ofcom, BT a TalkTalk.

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Galwadau niwsans: yn uchel ar yr agenda

Ar ôl i'r mater hwn fod yn llai o broblem am gyfnod (yn rhannol oherwydd i'r Llywodraeth dderbyn cyngor cryf y Panel yn 2010 y dylid rhoi pwerau i Ofcom i roi dirwyon o hyd at £2,000,000 i gwmnïau sy'n gwneud galwadau mud neu alwadau

sy'n cael eu gadael), daeth hyn yn broblem fawr i ddefnyddwyr yn ystod 2012/13. Felly, mae wedi aros yn fater pwysig ar agenda'r Panel. Er ein bod yn deall pa mor gymhleth yw'r mater, rydym hefyd yn deall y niwed y mae'r galwadau hyn yn ei achosi i ddefnyddwyr; ac er ein bod yn croesawu'r gwaith y mae Ofcom yn ei wneud yn y maes hwn, rydym wedi bod yn daer yn annog rhagor o gynnydd yn arbennig yng nghyswllt mwy o gydweithio rhwng asiantaethau perthnasol, ac yng nghyswllt defnyddio technoleg i roi'r rheolaeth yn nwylo defnyddwyr. Rydym wedi annog y diwydiant i ddarparu gwasanaeth sy'n dynodi pwy sy'n galw yn rhad ac am ddim i ddefnyddwyr fel mater o drefn. Mewn ymateb i'n mewnbwn, roeddem yn falch o weld bod Ofcom wedi ehangu'r gwaith hwn i gynnwys mwy na dim ond galwadau mud yn ei Gynllun Blyneddol.

Ochr yn ochr ag aelodau'r Fforwm Defnyddwyr ar gyfer Cyfathrebiadau, rydym wedi [ysgrifennu at yr awdurdodau statudol perthnasol](#) ddwywaith yn mynegi ein pryder am alwadau marchnata nad oes neb yn gofyn amdanynt, yn awgrymu pwyntiau gweithredu posibl ac yn galw am weithredu cydgysylltiedig. Bu'r Panel hefyd yn craffu ar gyfres newydd o [ganllawiau i ddefnyddwyr](#) a gyhoeddwyd ar wefan Ofcom, a'u cadarnhau.

Darpariaeth symudol: Yr arwerthiant sbectrwm yn gosod targedau darpariaeth symudol o'r diwedd ar gyfer y Gwledydd

Mae'r Panel wedi gweithio'n galed i sicrhau bod darpariaeth symudol yn aros yn uchel ar yr agenda polisi ac rydym yn falch bod cryn gynnydd wedi'i wneud, fel y nodwyd gan y cyn Gadeirydd, Bob Warner. Fodd bynnag, er ein bod yn cydnabod bod y ddarpariaeth wedi gwella, rydym hefyd yn cydnabod bod y ddibyniaeth ar wasanaethau symudol (galwadau a data) wedi cynyddu - ac y bydd yn parhau felly. Felly, nid yw mater darpariaeth wedi'i ddatrys o bell ffordd. Rydym wedi gwneud y pwynt bod diffyg darpariaeth llais a/neu ddata yn y byd sydd ohoni yn gallu bod yn anfantais eithriadol. Rydym wedi dweud bod angen sicrhau gwelliannau ar fyrder yn y ddarpariaeth llais a data symudol mewn ardaloedd gwledig a lled-wledig i atal yr adrannau hyn o gymdeithas rhag cael eu gadael ar ôl.

Felly, ar ôl trafodaethau helaeth ar fater darpariaeth symudol, rydym yn falch bod Ofcom wedi derbyn argymhelliad y Panel i osod rhwymedigaethau darpariaeth symudol ar bob un o'r gwledydd.

Byddwn yn parhau i fonitro'n ofalus y cynnydd sy'n cael ei wneud drwy gyflwyno rhwydweithiau a'r Prosiect Seilwaith Symudol.

Codi Prisiau Contractau Tymor Penodol: yn groes i ddisgwyliadau'r rhan fwyaf o ddefnyddwyr

Mae'r Panel yn credu nad yw defnyddwyr yn cael eu diogelu'n ddigonol rhag niwed yng nghyswllt prisiau'n codi ar ganol contract. Rydym wedi codi'r mater hwn yn gyson, ac wedi [ymateb i Ymgynghoriad Ofcom](#) ar y pwnc. Yn gryno, barn y Panel

yw y dylai fod yn rhesymol i ddefnyddwyr ddisgwyl mewn contract tymor penodol bod "penodol yn golygu penodol"; bod unrhyw wyriad oddi ar y hynny yn cael ei ddatgan yn glir ac yn dryloyw i ddefnyddwyr; ac y dylai defnyddwyr gael yr hawl i derfynu contract heb orfod wynebu cosb os bydd newidiadau'n cael eu gwneud i bris contract.

Mae gwybodaeth i ddefnyddwyr, gan gynnwys telerau contract, yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Cyflymderau band eang: Mae angen i ddefnyddwyr wybod yn gynnar yn y broses werthu beth fydd cyflymder tebygol eu band eang

Mae gwybodaeth amserol i ddefnyddwyr a hyder yn y wybodaeth honno yn hollbwysig ac rydym wedi [annog darparwyr gwasanaethau rhyngrwyd](#) (ISPs) i roi gwybodaeth i ddefnyddwyr ar y cyflymder band eang tebygol y gallant ei ddisgwyl yn gynnar yn y broses werthu, cyn y gwneir unrhyw benderfyniad i brynu. Mae cynnydd wedi'i wneud ac rydym wedi'n calonogi bod rhai ISPs yn cydnabod bod angen rhoi gwell hyfforddiant i staff gwerthu. Bydd y Panel yn monitro'n ofalus ganlyniad camau gweithredu pellach Ofcom i wella'r gwaith o ddarparu gwybodaeth i ddefnyddwyr am gyflymderau band eang.

Ymgysylltu digidol: mae perygl y bydd y rhaniad digidol yn troi'n gagendor digidol

Mae'r Panel wedi parhau i godi mater ymgysylltu digidol. Canolbwynt ein gwaith eleni oedd gwaith ymchwil sylweddol - [Bridging the Gap: Sustaining Online Engagement](#) - sydd wedi cael ei ddosbarthu'n eang ac mae wedi bod yn sail i waith rhanddeiliaid eraill yn y maes hwn.

Er y gall yr atebion fod yn gymhleth, mae'r mater ei hun yn syml: mae oddeutu 11 miliwn o oedolion y DU nad ydynt eto'n defnyddio'r rhyngrwyd. Mae canlyniadau posibl yr eithrio hwn yn ddifrifol - i unigolion, i gymdeithas, i fusnes ac i economi'r DU.

Gwnaethom sawl argymhelliad, buom yn gweithio mewn partneriaeth â rhanddeiliaid eraill ac rydym wedi cyfrannu at nifer o ddigwyddiadau i sicrhau bod y mater hwn yn parhau i gael ei gadw mewn cof gan wneuthurwyr polisi

Mae'r atodiad i'r adroddiad hwn yn rhoi rhagor o fanylion am y maes blaenoriaeth pwysig hwn ac mae'n parhau yn faes ymgysylltu pwysig i'r Panel.

Mynediad: Gwella mynediad at wasanaethau cyfathrebiadau electronig

Mae'r Panel wedi bod yn weithgar yn hyrwyddo mynediad at wasanaethau ar gyfer grwpiau bregus. Gwnaethom [ymateb i Alwad Ofcom am Fewnbwn](#) yng nghyswllt mynediad i bobl anabl at wasanaethau cyfathrebiadau - gan ategu gwaith Ofcom yn

edrych ar fesurau i wella mynediad; a phwysleisiwyd gennym pa mor bwysig yw archwilio taith holistaidd y cwsmer.

A ninnau'n aelod o Grŵp Arbenigol Materion Defnyddwyr DCMS, rydym wedi rhoi cyngor ar ddatblygiad cynllun cymorth radio posibl ac wedi cyfrannu at y gwaith o ddatblygu adroddiad y Swyddfa Seneddol Gwyddoniaeth a Thechnoleg, *ICT For Disabled People*.

Rydym wedi bod yn weithgar yn annog gwelliannau i wasanaethau trosglwyddo testun, sydd mor bwysig i bobl ag anawsterau clyw a nam ar eu lleferydd. Rydym yn falch o weld y cynnydd sydd wedi'i wneud yn y maes hwn, a byddwn yn parhau i fonitro'r gwaith o roi'r genhedlaeth nesaf o wasanaethau trosglwyddo ar waith yn ystod y misoedd nesaf.

Ar thema debyg, cadeiriodd Aelod yr Alban o'r Panel, Mairi Macleod, sesiwn mewn digwyddiad gan Ofcom ym mis Hydref 2012 a oedd yn ystyried profiad y defnyddiwr o isdeitlo. Dywedodd Mairi fod isdeitlau'n gallu newid bywydau pobl - a bod diffyg isdeitlau'n gallu achosi rhwystredigaeth fawr ac ymdeimlad o fod wedi'ch ynysu. Daeth y cyfarfod â phartïon amrywiol at ei gilydd fel y gallai lleisiau defnyddwyr gael eu clywed ac fel y gallai problemau allweddol gael eu nodi. Roedd y digwyddiad yn rhan o brosiect parhaus ar ansawdd isdeitlo ac mae hyn wedi arwain at ymgynghoriad diweddar Ofcom yn y maes hwn.

Mae Mairi hefyd wedi bod yn gysylltiedig â gwaith yr RNIB Technology for life: tools for inclusion yn Glasgow a gyfeiriodd at y ffaith bod Fframwaith y Panel Defnyddwyr ar gyfer Cyfranogiad Digidol wedi bod yn eithriadol o ddefnyddiol iddynt wrth fframio eu canfyddiadau. Yn y cyfamser, mae Bob Twitchin, aelod o'r Panel, yn parhau i fod yn gysylltiedig â nifer o fentrau, gan gynnwys y rheini gan AbilityNet.

Yn olaf, cadeiriodd Jo Connell ddigwyddiad a gynhaliwyd gan Ofcom ym mis Rhagfyr ar gyfer rhanddeiliaid hŷn o'r enw 'Keeping in Touch: Making the Most of Communications Technology'. Daeth rhanddeiliaid lleol i wybod am rolau'r Panel, ACOD ac Ofcom a'u hawliau fel dinasyddion ac fel defnyddwyr. Buont yn cyfrannu at arddangosiadau ymarferol o dechnoleg cyfathrebiadau, gan gynnwys ffonau symudol, y rhyngwyd, cyfrifiaduron llechen, disgrifiad sain a theledu 3D.

Rhifau nad ydynt yn rhai daearyddol: galwadau 0800 am ddim o ffonau symudol yn newyddion da i ddefnyddwyr

Mae'r Panel wedi bod yn pryderu ers amser y gallai'r dryswch ynghylch prisiau galwadau i rifau nad ydynt yn rhai daearyddol naill ai fod yn gostus i rai defnyddwyr, neu yn gallu atal rhai rhag galw'r cyfryw rifau oherwydd y dybiaeth eu bod yn costio'n ddrud. Yn y naill achos a'r llall, gallai achosi niwed i ddefnyddwyr. Rydym wedi [ymgysylltu ag Ofcom](#) ar y mater hwn ac rydym yn falch o weld y cynllun i wneud pethau'n llawer cliriach i ddefnyddwyr drwy ddangos taliadau

mynediad a thaliadau gwasanaeth ar wahân. Byddwn yn parhau i fonitro'r cynnydd, gan ganolbwyntio'n benodol ar ohebiaeth i ddefnyddwyr.

Rydym yn falch iawn o weld y bwriedir i alwadau i rifau 0800 fod yn alwadau rhad ac am ddim o ffonau symudol.

Biliau annisgwyl o uchel: Osgoi Sioc Bil

Beth bynnag fo'r rheswm, nid yw bil annisgwyl o uchel yn braf a gall gael effaith ariannol sylweddol ar ddefnyddiwr. Mae hefyd yn drafferthus gorfod delio â'r mater. Rydym wedi annog y diwydiant a rhanddeiliaid eraill i ddatblygu rhagor o wybodaeth a chymhorthion i roi gwell rheolaeth i ddefnyddwyr dros eu gwariant a rhoi gwybod iddynt pan fyddant yn debygol o wynebu costau ychwanegol, yn ogystal â gweithredu yng nghyswllt ffonau sy'n cael eu dwyn neu'n cael eu colli. Ar ôl gweithio gyda thîm polisi Ofcom y llynedd, cefnogodd y Panel [gyfres newydd o ganllawiau i ddefnyddwyr](#) a gynhyrwyd gan Ofcom sy'n esbonio sut i osgoi prif achosion 'sioc bil'.

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod: unioni'r diffyg cydbwysedd

Mae Dulliau Amgen o Ddatrys Anghydfod (ADR) yn broses ddiogelu pwysig ac annibynnol i ddefnyddwyr ac yn ffordd effeithiol o unioni'r diffyg cydbwysedd pŵer a all fodoli rhwng defnyddwyr a darparwyr cyfathrebiadau. Felly, mae'r Panel wedi cefnogi cynlluniau i wella'r ddau gynllun ADR - Gwasanaethau Ombwdsmon: Cyfathrebiadau, a Chynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebiadau a'r Rhynggrwyd (CISAS) - gan gynnwys cyflwyno egwyddorion unffurf ar gyfer gwneud penderfyniadau i wella cysondeb canlyniadau. Mae'r Panel yn falch bod ei farn wedi cyfrannu at newidiadau a fydd yn helpu i wneud y broses gwyno'n fwy hygyrch ac yn fwy tryloyw i gwsmeriaid.

Credwn [fod mwy y gellir ei wneud o hyd](#) i wella'r broses gyfeirio, gwella hygyrchedd yn ei ystyr ehangaf a gwella'r wybodaeth am ganlyniadau achosion. Bydd y Panel yn gwyllo'r datblygiadau gyda diddordeb.

Cydfodolaeth 4G / Teledu Daearol Digidol: gweithio i leihau ymyriant

Rydym yn llwyr gefnogi dyfodiad gwasanaethau symudol 4G ond, yn yr un modd, credwn fod yn rhaid lliniaru ar effaith unrhyw ymyriant wrth ei gyflwyno a allai gael ei achosi i Deledu Daearol Digidol (DTT) i sicrhau bod y gost i ddefnyddwyr a'r anghyfleustra cyn ised â phosibl. Rydym felly wedi bod yn ymwneud â'r mater hwn o'r dechrau ac wedi [galw am ymgyrch ledled y DU](#) i godi ymwybyddiaeth am y problemau a'r atebion. Gydol y flwyddyn, rydym wedi cael cysylltiad agos â DMSL (Digital Mobile Spectrum Ltd), y cwmni a gafodd ei sefydlu i roi ateb da i ddefnyddwyr. Rydym wedi'u herio ar y prosesau a'r mesuriadau a, hyd yma, rydym

wedi cael ein calonogi. Rydym yn rhoi sylw arbennig i anghenion cwsmeriaid bregus.

Mae'r mater hwn yn dal yn un o'n prif feysydd ymgysylltu ar gyfer 2013/14.

Ansawdd y Profiad o Ddyfeisiau Symudol: darparu gwybodaeth well

Mae oddeutu 6.6 miliwn o gwsmeriaid symudol y DU (oedolion) nad ydynt yn dweud eu bod yn fodlon â pherfformiad cyffredinol eu darparwr symudol, gyda 4.3 miliwn yn dweud eu bod yn anfodlon. O gofio pwysigrwydd cyfathrebiadau symudol, teimlwn fod darparu gwybodaeth yn arf hollbwysig i helpu defnyddwyr i wneud dewisiadau gwybodus ynghylch pa ddarparwr i'w ddewis. Credwn fod angen i'r wybodaeth hon fod yn gynhwysfawr, yn glir ac yn holistaidd. Rydym yn parhau i annog yr holl randdeiliaid i wneud cynnydd gyda'r mater hwn, a gwnaethom [gyflwyniad manwl](#) mewn ymateb i Gais Ofcom am Fewnbwn.

Torri hawlfraint ar-lein: Y Panel yn cyngori ar god drafft ar dorri hawlfraint

Ar ôl i Ofcom gyhoeddi cod drafft ar dorri hawlfraint, cyfrannodd y Panel at sesiwn drafod gyda grwpiau eiriol dros ddefnyddwyr eraill a'r rheoleiddiwr i ystyried sut y gallai cod o'r fath weithio'n ymarferol. Dyma faes cymhleth, ond maes lle rydym yn falch o'n cysylltiad parhaus ag ef, ac mae'n dilyn ymlaen o waith rydym wedi bod yn ei wneud er 2010. Mae gwaith pellach ar y Cod wedi'i roi i'r naill ochr ar hyn o bryd wrth inni ddisgwyl i'r Llywodraeth gytuno ar Offeryn Statudol newydd ar gyfer ariannu'r cynllun.

Data Personol ar-lein: Mae marchnadoedd yn gweithio'n well os caiff defnyddwyr eu grymuso

Mae'r Panel yn ymwybodol o'r farchnad sy'n tyfu mewn data personol defnyddwyr ar-lein, a'i ymchwil [Data Personol Ar-lein](#) yn 2011 a nododd bryderon sylweddol ynghylch sut y gall pobl arfer rheolaeth dros y broses o gasglu a defnyddio'u data personol ar-lein - a sut y maent yn gwneud y penderfyniadau pwysig ynghylch rhyddhau'r data hwnnw.

Pan gynhalion ni ymchwil i sut mae pobl yn ymddwyn ar-lein, ac ymwybyddiaeth defnyddwyr am y ffordd y mae eu data'n cael ei gasglu a'i ddefnyddio, canfuom ddiffyg ymwybyddiaeth mawr ynghyd â phryderon am y ffordd y defnyddir data pobl. Dywedodd 79% o'r bobl a arolygwyd gennym eu bod yn pryderu'n fawr am y ffaith bod eu data'n cael ei werthu i drydydd partïon i'w targedu â chynigion arbennig. Rydym wedi parhau i ymwneud â'r pwnc hwn ac, ym mis Medi 2012, dywedodd Kim Brook, un o aelodau'r Panel, wrth siarad yn un o eFforymau San Steffan ar hysbysebu ar-lein a safbwynt y defnyddiwr ar ymddiriedaeth ac atebolrwydd, bod marchnadoedd yn gweithio'n well os yw defnyddwyr yn cael eu grymuso: "Ond, er mwyn i hyn ddigwydd, rhaid i ddefnyddwyr gael gwybodaeth well i'w helpu i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth, rhaid iddynt gael

rheolaeth dros y defnydd a wneir o’u data, cael sicrwydd gan gwmnïau y byddant yn casglu cyn lleied â phosibl o ddata - ac, yn bwysig, y bydd y data’n cael ei storio’n ddiogel ac y bydd cwmnïau’n cadw at y rheolau.”

Midata: mynd i'r afael â'r materion

Mae'r Panel wedi parhau i roi cyngor ar fwrdd sector telegyfathrebiadau midata yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau (BIS). Gan ymateb i'r [ymgyngoriad cysylltiedig](#), dywedodd y Panel ei fod yn cefnogi cyfeiriad y polisi. Ond pwysleisiodd bod yn rhaid i'r data a ddarperir i ddefnyddwyr fod:

- yn ystyrllon;
- ar gael ymhob man;
- yn hawdd cael ato a'i ddeall;
- ac ar gael yn rhad ac am ddim i'r defnyddiwr.

Mae gan y Panel bryderon am faterion preifatrwydd a diogelwch data, y bydd yn rhaid rhoi sylw iddynt os yw defnyddwyr i ymddiried yn y fenter a'i defnyddio'n eang. Mae'r Panel hefyd yn pryderu am y defnyddwyr hynny nad ydynt efallai'n defnyddio'r rhyngwrdd; neu nad ydynt o anghenraid yn ymateb i'r ffaith bod mwy o wybodaeth ar gael mewn ffordd sydd o fudd iddynt hwy.

Gwasanaethau Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Gyfeirio: gweithio i osgoi niwed

Un mater o bryder i'r Panel eleni oedd mater a amlygwyd gan PhonepayPlus yng nghyswllt “Gwasanaethau Gwybodaeth, Cysylltu a/neu Gyfeirio” a allai fod yn gamarweiniol. Yn sicr, achosir niwed i ddefnyddwyr pan fydd defnyddwyr yn cael eu camarwain (efallai yn ddjarwybod neu heb sylweddoli hynny) i gysylltu â sefydliad masnachol trydydd parti a thalu am gyngor neu wybodaeth drwy gyfrwng gwasanaeth cyfradd premiwm, pan mae'r cynnwys hwnnw ar gael yn uniongyrchol oddi wrth wasanaethau cyhoeddus neu wasanaethau masnachol eraill, am ddim neu braidd dim cost. Mae hyn yn fater pryder neilltuol yn achos defnyddwyr mwy bregus, gan gynnwys y rheini sy'n dibynnu ar ffonau symudol yn hytrach na gwasanaeth llinell sefydlog. Wrth inni symud at amgylchedd 'digidol diodyn', mae'n debyg y bydd y mater hwn yn creu mwy o niwed i ddefnyddwyr oni chymerir camau i fynd i'r afael â'r mater. Felly, mae'r Panel wedi [cefnogi mewn egwyddor](#) drefn rhoi caniatâd ymlaen llaw, wedi'i hategu gan fesurau effeithiol a chymesur i sicrhau bod defnyddwyr yn cael eu diogelu.

Esbonio cyfraith defnyddwyr: cynnwys digidol

Roedd y Panel yn croesawu bwriad yr adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau i ddiffinio'n glir yr hyn a olygir wrth gynnwys digidol; i esbonio'r safonau y dylai cynnwys digidol eu cyrraedd a phwy sy'n gyfrifol am sicrhau bod yr hawliau dilynol yn cael eu defnyddio; ac i nodi'r camau y gall defnyddiwr eu cymryd os na fydd yr hawliau hyn yn cael eu cyflawni. Pwysleisiodd y Panel yn ei [ymateb i ymgynghoriad](#)

[BIS](#) pa mor bwysig yw darparu gwybodaeth syml a dibynadwy, cadarn, clir a hawdd cael ati i ddefnyddwyr a bod gwybodaeth am y newidiadau hyn yn cael ei rhoi i ddefnyddwyr.

Roedd y Panel yn cefnogi darparu atebion cryf, yn arbennig yr hawl i wrthod, ac roedd am weld y mater hwn yn cael ei ystyried o fewn cyd-destun ehangach gwerth masnachol data personol ar-lein. Yn olaf, cymeradwyodd y Panel yn llawn yr angen am fod yn syml. Mae'r angen i feithrin dealltwriaeth drwy gyfathrebu clir yr un mor bwysig, ym marn y Panel, â'r camau a gymerir i esbonio'r gyfraith.

Aelodau'r Panel

Jo Connell OBE DL (Cadeirydd)



Ar ôl gyrfa ym maes TG, ymddeolodd Jo fel Rheolwr Gyfarwyddwr Xansa plc yn 2003. Roedd yn un o Ymddiriedolwyr Help the Aged o 1991 ac yn Gadeirydd rhwng 2004 a 2009, lle bu ganddi rôl allweddol yn hwyluso ac yn cefnogi uniad yr elusen ag Age Concern England i greu Age UK, elusen fwyaf y DU ar gyfer pobl hŷn.

Ers 2001, mae rolau Jo wedi cynnwys bod yn Gyfarwyddwr Anweithredol gyda nifer o gwmnïau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu gan gynnwys THUS Group plc. Bu Jo hefyd yn Gadeirydd Hosbis St Francis, Berkhamsted, ac yn Feistr y Cwmni Technolegwyr Gwybodaeth yn 2008/9.

Ar hyn o bryd, mae Jo yn Ddirprwy Ganghellor a Chadeirydd Bwrdd Llywodraethwyr Prifysgol Swydd Hertford, Cadeirydd yr elusen Cwmni Anrhydeddus y Technolegwyr Gwybodaeth, un o ymddiriedolwyr Sefydliad Cymunedol Swydd Hertford a Chyfarwyddwr Anweithredol gyda RM plc. YN 2012, cafodd yr OBE am wasanaethau i bobl hŷn.

Kim Brook (Aelod Cymru)



Ar ôl 15 mlynedd yn y Fyddin, ymunodd Kim ag IBM, gan weithio mewn swyddi gwerthu, datblygu busnes a marchnata'r diwydiant, swyddi a oedd yn gysylltiedig â TG, telegyfathrebiadau a'r diwydiant yswiriant. Ar ôl 21 mlynedd yn IBM, symudodd i Adran Yswiriant Misys plc fel Cyfarwyddwr Datblygu Busnes. Ar ôl ymddeol yn 2000, daeth yn Gadeirydd y Sefydliad Cymunedol yng Nghymru, elusen sy'n codi ac yn dosbarthu arian i brosiectau cymunedol ledled Cymru.

Drwy'r gwaith hwn mae wedi cael profiad sylweddol o realiti bywyd yn ardaloedd mwyaf difreintiedig Cymru ac mae wedi datblygu rhwydwaith o gysylltiadau ledled Cymru mewn sefydliadau cymunedol. Ymunodd â'r Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau ym mis Hydref 2008 am ddwy flynedd, a daeth y cyfnod i ben yn 2010. Cafodd ei ailbenodi i Bwyllgor Ymgynghori Cymru ac i'r Panel Defnyddwyr ym mis Ebrill 2011.

Jaya Chakrabarti



Ar ôl dwy radd a hanner mewn Ffiseg/Deunyddiau (Prifysgol Bryste), sefydlodd Jaya Big Red Square Ltd (Squidge.com bryd hynny) yn 1999 fel cwmni peiriant chwilio neu chwilotwr. Gan ddilyn Google, aeth y cwmni am gynllun B, cwmni cyfryngau digidol, Nameless Media Group Ltd. Mae Jaya a'i thîm wedi troi Nameless yn asiantaeth o fri.

Chris Holland (aelod Lloegr)



Roedd Chris Holland yn Bennaeth Adran Datrys Anghydfodau Arbenigol BT. Yno roedd yn gyfrifol am amrywiaeth eang o feysydd gwasanaeth cwsmeriaid arbenigol, gan gynnwys pob agwedd ar aelodaeth BT o Wasanaethau Ombwdsmon: cyfathrebiadau. Cynorthwyodd i sefydlu gwasanaeth yr ombwdsmon telegyfathrebiadau (Otelo), a than mis Mawth 2011, roedd yn aelod anweithredol o'r Ombudsman Service Ltd. Roedd yn Gadeirydd Bwrdd Aelodau Otelo rhwng 2006 2011. cyfathrebiadau. Cynorthwyodd i sefydlu gwasanaeth yr ombwdsmon telegyfathrebiadau (Otelo), a than mis Mawth 2011, roedd yn aelod anweithredol o'r Ombudsman Service Ltd. Roedd yn Gadeirydd Bwrdd Aelodau Otelo rhwng 2006 2011.

Mae'n gwnselydd cymwysedig, ac mae wedi gwneud gwaith gwirfoddol gyda phobl ifanc. Ar hyn o bryd mae'n Gadeirydd Cynllun Gwneud lawn y Gwasanaeth Post (POSTRS); mae'n gweithredu fel ymgynghorydd ar gyfer yr holl gynlluniau datrys anghydfod a gynigir gan IDRS Ltd, gan gynnwys y cynllun CISAS (Cynllun Dyfarnu'r Gwasanaethau Cyfathrebiadau a'r Rhyngwyd); mae ganddo rôl ymgynghorydd gyda Time to Change, elusen iechyd meddwl; ac mae'n aelod o Voice of the Listener and Viewer.

Libby Kinney (aelod Gogledd Iwerddon)



Libby yw Cyfarwyddwr Cyfathrebiadau'r Comisiwn Cydraddoldeb yng Ngogledd Iwerddon. A hithau wedi bod yn newyddiadurwr print am dros 10 mlynedd, yn bennaf gyda'r Belfast Telegraph, symudodd i rôl reoli yn y cyfryngau gyda BBC NI yn 2000. Yn ystod ei phum mlynedd gyda'r BBC roedd yn gyfrifol ledled y DU am hyrwyddo amrywiaeth eang o raglenni, o Panorama i Ballykissangel. Yn 2008 cafodd ei secondio i Ymddiriedolaeth y BBC fel Pennaeth Llywodraethu ac Atebolrwydd ar gyfer Gogledd Iwerddon.

Mae gan Libby ddiddordeb mawr yn yr elfennau gwaith hynny sy'n canolbwyntio ar sicrhau cyfranogiad a mynediad i bawb, gyda ffocws penodol ar faterion llythrennedd yn y cyfryngau a darlledu.

Mairi Macleod (Aelod yr Alban)



Cafodd Mairi Macleod ei geni a'i magu yng ngogledd yr Alban a bellach mae'n byw yn Glasgow. Bu'n gweithio am 15 mlynedd yn y maes gwasanaethau mynediad i deledu, yn benodol isdeitlo ar gyfer pobl fyddar a thrwm eu clyw - yn gyntaf gyda ITFC, ac wedyn cyfnod hir gyda'r BBC yn Llundain a'r Alban, ac yn fwyaf diweddar gyda Red Bee Media Ltd.

Ers 2009, mae wedi bod yn gwneud amrywiaeth o waith ar ei liwt ei hun, gan gynnwys cyfweld ar gyfer ymchwil polisi cymdeithasol, hyfforddi, isdeitlo a chyfieithu. Yn 2009, cafodd ei phenodi i Bwyllgor Ymgynghori Ofcom yn yr Alban am dymor o bedair blynedd. Mae Mairi yn gwirfoddoli gyda Deaf Connections, elusen yn Glasgow.

Craig Tillotson



Mae Craig wedi cael gyrfa lwyddiannus ac amrywiol dros y 25 mlynedd diwethaf fel cyfarwyddwr bwrdd busnes mawr, cyfarwyddwr uned ac ymgynghorydd strategaeth yn y diwydiannau telegyfathrebiadau a thechnoleg, gan ennill profiad sylweddol mewn rheolaeth strategol a gweithrediadau gyda Vodafone a T-Mobile. Rhwng 2001 a 2003, roedd yn Gyfarwyddwr Rheoli Cynnyrch ar gyfer Vodafone UK, gan lansio Vodafone Live a set wreiddiol y cynnyrch Band Eang Symudol. Yn 2003, daeth yn Gyfarwyddwr Strategaeth a Chyfanwerthu, ac yn 2007 daeth yn arweinydd Uned Busnes Defnyddwyr y DU.

Yn 2012, penodwyd Craig yn Rheolwr Gyfarwyddwr parhaol cyntaf y gwasanaeth Faster Payments Scheme Limited. Faster Payments yw'r system daliadau newydd gyntaf yn y DU ers 20 mlynedd ac mae'n rhoi'r gallu gyda'r gorau yn y byd i ddefnyddwyr a busnesau y DU reoli eu trafodion ariannol pwysig. Mae'n gyfrifol am reoli'r cynllun o ddydd i ddydd, didwylledd gweithredol y cynllun a'i ddatblygiad strategol.

Mae hefyd yn Gyfarwyddwr Gweithredol UK Payments Administration, ac ar hyn o bryd mae'n arweinydd busnes ar gyfer y cynllun taliadau symudol, Mobile Payments Scheme, sy'n cael ei ddatblygu.

Bob Twitchin



Roedd Bob Twitchin yn Gadeirydd Pwyllgor Cyngori Ofel ar gyfer Pobl Hŷn ac Anabl (DIEL) rhwng 2000 a 2004 ac yn aelod o Banel Defnyddwyr Ofcom (y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau erbyn hyn) rhwng 2005 a 2008.

Mae Bob yn Aelod Cyswllt o'r Fforwm Busnes ar Anabledd ac yn aelod o grŵp llywio PhoneAbility, y brif elusen yn y DU sy'n canolbwyntio ar wella mynediad at TGCh i bobl hŷn ac anabl.

Mae'n gymrawd o BCS, y Sefydliad Siartredig ar gyfer TG, ac yn gyn Gadeirydd IT Can Help, rhwydwaith o wirfoddolwyr sy'n darparu cymorth rhad ac am ddim gyda phroblemau cyfrifiadurol i bobl anabl yn eu cartrefi, mewn canolfannau gofal dydd neu ofal preswyl. Mae ITCanHelp yn rhan o Abilitynet, elusen yn y DU sy'n helpu

oedolion a phlant anabl i ddefnyddio cyfrifiaduron a'r rhyngwyd i newid eu bywydau yn y gwaith, gartref ac ym maes addysg.

Cyllideb

	GWIRIONEDDOL	CYLLIDEB
	Ebrill 2012 - Mawrth 2013	Ebrill 2012- Mawrth 2013
Ffioedd Aelodau'r Panel	87,639	96,877
Treuliau Aelodau'r Panel	13,663	22,415
Cymorth (gan gynnwys y Tîm Ymgynghori, ymchwil, ymgynghori, perthynas â rhanddeiliaid a dylunio a chyhoeddiadau)	217,417	207,426
	318,718	326,718

Aeth y Panel ati i gomisiynu neu gyhoeddi sawl darn o waith yn ystod y flwyddyn, a chomisiynodd gynghorydd y wasg/cyfryngau ar gontract rhan-amser. Roedd y gwaith yn cynnwys:

- Bridging the gap: Sustaining Online Engagement (cyhoeddwyd 2012/13)
- The Consumer Journey (teitl gweithio) - i'w gyhoeddi yn 2013/14
- Diweddarau gwefan y Panel (i'w gwblhau 2013/14)

Mae'r Panel hefyd yn cyhoeddi bwletin misol sy'n darparu crynodeb o'i weithgareddau a'r materion cyfredol sy'n effeithio ar ddefnyddwyr yn y farchnad gyfathrebiadau. Os hoffech gael y wybodaeth ddiweddaraf gan y Panel, anfonwch e-bost i'r cyfeiriad canlynol contact@communicationsconsumerpanel.org.uk

Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Riverside House

2a Southwark Bridge Rd

Llundain SE1 9HA

contact@communicationsconsumerpanel.org.uk

© Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Cyhoeddwyd gan y Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Gellir atgynhyrchu darnau o'r cyhoeddiad hwn i ddibenion anfasnachol, addysgol neu hyfforddi ar yr amod bod y ffynhonnell yn cael ei gydnabod ac na chaiff y canfyddiadau eu cam gynrychioli.

www.communicationsconsumerpanel.org.uk